



Majelis Pendidikan Daerah  
Aceh

ISSN: 1693 – 1775

Jurnal Pencerahan  
Volume 10, Nomor 1, Maret 2016  
Halaman 1-10

## PENGARUH SISTEM KERJA TERHADAP KINERJA PERGURUAN TINGGI DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPERCAYAAN MAHASISWA UNIVERSITAS SYIAH KUALA BANDA ACEH

**Afrida Yahya dan Rizki Amalia**

Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

Email: afrida.unsyiah@gmail.com & rizkiamalia.unsyiah@gmail.com

**Abstract :** *In Indonesia especially in Aceh Province, the public universities are most preferred by students, because the public university has high quality and prestige compared to private university. However, recently some public universities show low performance indicates by low accreditation grade. This study aim was to evaluate impact of the works system which is adopted by certain university on the key performance indicator of the university and to evaluate the influence of performance of the university on the student trust. This study was conducted in Syiah Kuala University, Banda Aceh. This university has grade C of national accreditation for 2009-2014 periode. This is the descriptive and verification studies where the survey method was used by using the questionnaire. The linear regression model was performed to evaluate the effect of dependent variables on dependent variable. A total of 170 responds were involved in this study comprises of academic staffs, students, supporting staffs, parents of student.*

**Keywords:** *Workshop system, key performance, university, and trust*

### PENDAHULUAN

Tak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia adalah investasi paling penting bagi sebuah organisasi apapun bentuk dan jenis organisasi, for profit atau non profit serta besar kecilnya ukuran organisasi tersebut. Tenaga kerja adalah pemain utama dalam mencapai tujuan strategik organisasi (Dessler, 2005). Organisasi menghadapi tantangan berat di era globalisasi ini seperti perkembangan teknologi informasi yang mau tidak mau harus diikuti, meningkatnya tuntutan peningkatan pelayanan konsumen dan lain-lain, sehingga kesiapan sumber daya manusia harus terus ditingkatkan pula. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bohlander dan Snell, 2013) yang menyatakan bahwa “Organisasi menghadapi tantangan yang semakin meningkat dalam hal globalisasi, inovasi, teknologi dan pelayanan konsumen”. Tidak terkecuali institusi perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia terbatas sehingga harus terus dikembangkan dan diberdayakan agar dapat menghadapi tantangan ini.

Di Indonesia, persaingan antar universitas untuk mendapatkan dana dari pemerintah, peningkatan jumlah penerimaan mahasiswa berkualitas dan akreditasi adalah isu utama yang dihadapi perguruan tinggi saat ini. Salah satu cara untuk



memenangkan kompetisi ini adalah dengan cara meningkatkan kinerja perguruan tinggi. Hal yang sama juga dialami oleh Universitas Syiah Kuala sebagai universitas negeri terbaik di Provinsi Aceh. Saat ini Universitas Syiah Kuala (Unsyiah) sedang mempersiapkan diri untuk menghadapi penilaian akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi BAN PT karena akreditasi Unsyiah akan berakhir pada tahun 2014 ini.

Institusi Perguruan Tinggi menghadapi tantangan besar dalam banyak hal seperti perkembangan teknologi informasi, tingginya tuntutan kinerja, peningkatan pelayanan dan penyempurnaan fasilitas belajar mengajar serta penerimaan mahasiswa yang lebih berkualitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan Karpagam (2010) yang menyatakan bahwa “Perguruan tinggi menghadapi tantangan baru yaitu trend globalisasi, tantangan ekonomi baru, dan cepatnya pertumbuhan informasi dan teknologi untuk meningkatkan kinerjanya”. Hal ini mengharuskan perguruan tinggi menjadi organisasi yang memiliki orientasi bisnis untuk menjawab tantangan yang semakin berat ini. Menjadi organisasi yang berorientasi bisnis berarti harus benar-benar memiliki prinsip kerja yang mengutamakan pelayanan konsumen “*Costumer Service*”. Sehingga tenaga kerja organisasi harus dilatih dan dibina untuk dapat melaksanakan pelayanan terhadap konsumen.

Perguruan tinggi adalah salah satu organisasi terpenting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara karena perguruan tinggi menghasilkan lulusan yang akan meneruskan tongkat estafet perjuangan pemerintah dan memajukan perekonomian negara sehingga tercipta negara yang makmur, aman dan tentram. Untuk dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas perguruan tinggi haruslah berbenah diri sejalan dengan tuntutan jaman dalam meningkatkan kinerjanya. Bagi perguruan tinggi tenaga pengajar dan tenaga administrasi adalah tonggak dasar terciptanya perguruan tinggi yang memiliki hasil kerja yang baik. Tenaga pengajar dan tenaga administrasi bekerja mengikuti sistem kerja yang telah ditetapkan. Sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling mendukung satu sama lain. Sebuah sistem kerja dapat terdiri dari prosedur, struktur organisasi, kebijakan, dan peraturan-peraturan yang saling mendukung agar tercapainya tujuan organisasi.

Salah satu sistem kerja yang telah sangat dikenal dapat meningkatkan kinerja organisasi adalah sistem kerja kinerja tinggi (*High Performance Work System/HPWS*). Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem kerja kinerja tinggi dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Karena mahasiswa merupakan salah satu stakeholder terpenting bagi perguruan tinggi sehingga harus dipertahankan.



## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Kerja

Semua institusi perguruan tinggi baik negeri maupun swasta pastilah telah menerapkan sistem kerja yang berbeda-beda tergantung kebutuhan dan situasi institusi tersebut. Akan tetapi bagi Perguruan tinggi negeri sebagian besar sistem kerja telah dibuat seragam oleh Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi (DIKTI) yang bertujuan untuk dapat memudahkan pengukuran hasil kerja. Salah satu sistem kerja yang sangat dikenal dalam bidang ilmu sumber daya manusia adalah sistem kerja kinerja tinggi (High Performance Work System/HPWS). Istilah sistem kerja kinerja tinggi juga sering diartikan sebagai sistem kerja komitmen tinggi, sistem kerja keterlibatan tinggi dan sistem kerja praktis sumber daya manusia. Menurut Bohlander dan Snell (2013), Sistem Kerja Kinerja tinggi adalah sekumpulan praktek manajemen yang mendorong karyawan untuk lebih terlibat dan bertanggung jawab terhadap organisasi serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan fungsi-fungsi penting lainnya. Selanjutnya, sistem kerja kinerja tinggi (SKKT) memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan kinerja organisasi karena SKKT mengaplikasikan praktek sumber daya manusia yang dapat dikombinasikan sesuai dengan situasi (Ramsay et al., 2000, Hegan, 2006). Organisasi yang melaksanakan sistem kerja kinerja tinggi tidak hanya meningkatkan kinerja dan produktivitas akan tetapi juga dapat meningkatkan komitmen organisasi (Lertxundi and Landeta, 2011, Wu and Chaturvedi, 2009). Kooij (2013) menyebutkan bahwa perguruan tinggi yang melaksanakan sistem kerja kinerja tinggi akan meningkatkan kinerja organisasi melalui adanya kesempatan untuk berpartisipasi, adanya peningkatan kemampuan dan motivasi. Bagi institusi perguruan tinggi Bashir (2012) menyatakan bahwa pelaksanaan sistem kerja kinerja tinggi dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi dan tercapainya tujuan organisasi.

Telah banyak penelitian yang membuktikan bahwa sistem kerja kinerja tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi akan tetapi hanya sedikit yang dilakukan pada perguruan tinggi dan penelitian ini belum pernah dilakukan di Aceh. Sistem kerja kinerja tinggi dapat dijelaskan sebagai gabungan khusus antara praktek manajemen sumber daya manusia, struktur kerja dan proses yang memaksimalkan pengetahuan, kemampuan, komitmen dan fleksibilitas karyawan. (Nadler, Tushman and Nadler 1997; Bohlander and Snell 2013).

### Kinerja Perguruan Tinggi

Kinerja perguruan tinggi dapat diukur dengan berbagai macam alat ukur kinerja. Beberapa di antaranya adalah yang dikenal dengan *Balance Scorecard*, *multidimensional performance model*, *dashboard*, *performance efficiency method*, *service provit chain*, *BCG Matrix*, *Success dimensions model*, *results and determinants model* *total quality management (TQM)*. (Karpagam, 2010). Hal ini sejalan dengan pendapat Bayat (2011) yang menyebutkan beberapa model untuk mengukur indikator kinerja seperti *Balance Scorecard*; *Critical Few*; *Performance dashboard*; dan *Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria*. Masih banyak lagi contoh-contoh model pengukuran kinerja seperti ISO



9000, Accreditation, Servqual, Benchmarking, Licensure, Academic Program Review, Six Sigma dan lain-lain.

Saat ini, kinerja perguruan tinggi di Indonesiadinilai dengan menggunakan sistem akreditasi yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1996 oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Peraturan terbaru yang berhubungan dengan akreditasi perguruan tinggi di Indonesia yang dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia adalah bahwa semua perguruan tinggi di Indonesia baik negeri atau swasta harus sudah diakreditasi pada tahun 2013 jika tidak maka perguruan tinggi tersebut akan ditarik izin operasionalnya. Ultimatum ini menyebabkan seluruh perguruan tinggi di Indonesia saat ini terus berusaha untuk mengikuti seluruh peraturan, persyaratan, prosedur dan tatacara dokumentasi sesuai dengan ketentuan akreditasi. Sehingga sangatlah cocok dalam penelitian ini menggunakan sistem penilaian akreditasi untuk menilai kinerja perguruan tinggi. Sesuai dengan bukupanduan akreditasi perguruan tinggi terdapat tujuh (7) standard kinerja yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi yaitu:

1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Pencapaian
2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu
3. Mahasiswa dan Lulusan
4. Sumber Daya Manusia
5. Kurikulum, Pembelajaran dan Suasana Akademik
6. Penbiayaan, Sanrana dan Prasarana, serta Sistem Informasi
7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian
8. Masyarakat dan Kerjasama.

### **Kepercayaan Mahasiswa**

Menurut Sirdeshmukh dalam Andreas (2005) kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen terhadappenyedia jasa dalam melaksanakan janjinya dan kepercayaan akan lahir ketika konsumen merasa yakin akan reliabilitas dan integritas organisasi. Selain itu Solomon dan Fernando (2003) menjelaskan kepercayaan konsumen adalah persepsi dan hubungan jangka panjang yang akan berhasil jika terdapat keadilan. Kepercayaan dapat juga diartikan sebagai kebergantungan terhadap orang atau organisasi dalam hal kemampuan, kekuatan, atau kebenaran. Kepercayaan sangat penting untuk membangun saling ketergantungan sehingga diharapkan akan lahir mahasiswa yang setia. Mitchel dalam Egan (2008) menyebutkan bahwa karakteristik dari kepercayaan adalah kebenaran (fokus pada integritas dan reputasi); keadilan (fokus pada kejujuran dan kebaikan); dan reabilitas (fokus pada efektifitas, konsistensi dan fleksibel). Tiga karakteristik kepercayaan ini akan digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pengaruh kinerja perguruan tinggi terhadap kepercayaan mahasiswa.



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran, 2011). Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui survey dan data sekunder dari literatur. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier dengan kinerja perguruan tinggi sebagai variabel intervening (variabel mediasi).

### Lokasi dan objek penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Universitas Syiah Kuala Banda Aceh dengan objek penelitian adalah sistem kerja dan kinerja perguruan tinggi serta kepercayaan mahasiswa.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh *stakeholder*/ pemangku kepentingan dari universitas Syiah Kuala. Teknik menentukan sampel adalah dengan metode *convenience random sampling* atau sampling acak, dimana populasi sampel mengandung satu ciri sehingga dapat diambil secara acak (Arikunto, 1989). Sampel yang digunakan sebanyak 170 responden yang ditentukan berdasarkan jumlah parameter yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 17 buah sehingga  $17 \times 10$  adalah 170 responden. Satu parameter digunakan untuk 5 responden atau 10 responden atau boleh juga 15 responden (Hair et al. 1998). Rata-rata usia sampel yaitu antara 18-65 tahun yang terdiri dari dosen, pegawai, dan mahasiswa Universitas Syiah Kuala serta pengguna jasa dan orang tua mahasiswa.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner kepada sampel yang terpilih sebagai responden dengan memberikan kuesioner yang terstruktur dimana pengisian kuesioner dilakukan oleh responden dan dibantu oleh petugas enumerator setelah diberikan coaching terlebih dahulu tentang kuesioner penelitian.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif dan inferensial statistik. Hipotesis penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>: Ada pengaruh yang signifikan antara sistem kerja kinerja tinggi dan kinerja perguruan tinggi.  
H<sub>2</sub>: Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja perguruan tinggi dan kepercayaan mahasiswa.

### Variabel Operasional

Ada 3 (tiga) variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: sistem kerja kinerja tinggi, kinerja perguruan tinggi dan kepercayaan mahasiswa. Masing-masing variabel memiliki beberapa sub variabel yaitu:

1. Variabel sistem kerja memiliki 6 sub variabel: Karyawan, pelatihan bagi karyawan, keterlibatan dan partisipasi.





2. Variabel Kinerja perguruan tinggi memiliki 7 sub variabel yaitu 7 standard akreditasi Universitas Syiah Kuala: a. Visi, misi, tujuan dan strategi pencapaian; b. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan & penjaminan mutu; c. Mahasiswa dan lulusan, d. Sumber daya manusia; e. Kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik; f. Pendanaan, fasilitas dan sistem informasi g. Penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama.
  3. Variabel kepercayaan mahasiswa memiliki 3 sub variabel yaitu: kebenaran, keadilan dan reliabilitas.
- Variabel diukur dengan menggunakan skala Likert dimana 1 adalah Sangat tidak setuju dan 5 adalah Sangat Setuju.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian merupakan hasil dari seperangkat set indikator yang tertuang dalam kuesioner dan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden diperoleh data yang dihasilkan, data tersebut perlu dilakukan uji kebenaran atau validitasnya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang seharusnya diukur. Hal ini tentu akan memberikan dukungan bahwa butir-butir pengukuran yang dijadikan indikator konstruk terbukti memiliki validitas isi (*content validity*) yaitu butir-butir pengukuran yang merupakan alat ukur yang mencukupi dan *representative* yang telah sesuai dengan konsep teoritis (Cooper dan Schindler, 2006). Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dimana setiap item pertanyaan harus mempunyai *loading factor* yang lebih dari 0,40 (Hair *et al.*, 2006). Dari hasil analisis faktor ternyata dari 13 item pertanyaan ada 2 item yang memiliki loading faktor lebih kecil dari 0,40 sehingga indikator tersebut harus dibuang. Item pernyataan tentang program pelatihan dan pengembangan dilakukan rutin dan sangat bermanfaat adalah pernyataan yang memiliki loading faktor tertinggi yaitu sebesar 0.562 sedangkan indikator yang memiliki loading faktor terendah adalah pernyataan tentang dosen memiliki integritas tinggi terhadap perguruan tinggi yaitu sebesar 0.355. Sedangkan untuk variabel kinerja perguruan tinggi dari 24 item pertanyaan ada 11 item pertanyaan yang harus dibuang karena memiliki loading faktor dibawah 0.40. sehingga hanya tertinggal 13 pernyataan. Selanjutnya untuk variabel kepercayaan mahasiswa ada 2 item yang harus dibuang sehingga hanya 7 item pernyataan yang tertinggal

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Selain itu, untuk menguji variabel saling berhubungan diperlihatkan oleh nilai determinasi (R) yang mendekati 0, nilai KMO (Keiser-Meyer-Olkin) harus lebih besar dari 0,5. Hasil uji menunjukkan semua item pertanyaan memiliki konstruk korelasi yang baik sehingga dapat menjadi pengukuran yang tepat, hal ini dapat dilihat dari nilai determinasi (R) untuk variabel X sebesar 0,794, variabel Y sebesar 0,732 dan variabel Z sebesar 0,768. Nilai *Kaiser-Meiyer-Olkin Measure Of Samplig Adequacy* pada variabel



dependen sebesar 0,906 pada variabel independen sebesar 0,840 dan hasil uji *Barlet's Test Of Sphericity* menunjukkan signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,01$ ).

Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa variabel dependen (kinerja perguruan tinggi) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905, demikian juga variabel independen mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,921 (sistem kerja) dan variabel mediasi (kepercayaan mahasiswa) mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.854 yang berarti bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam variabel penelitian dapat dikatakan reliabel (handal) karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. ( $\alpha \geq 0,6$ ). (Malhotra, 2003).

#### Analisis Pengaruh Antar Variabel

Untuk mengetahui pengaruh sistem kerja terhadap perilaku kinerja perguruan tinggi organisasi dengan kepercayaan mahasiswa sebagai variabel pemediasi pada stakeholder Universitas Syiah Kuala dilakukan analisis regresi yang menjelaskan hubungan fungsional secara terpisah dari beberapa variabel. Analisis regresi dapat dilihat pada Tabel 1 and Tabel 2.

**Tabel 1. Pengaruh sistem kerja terhadap kinerja perguruan tinggi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,009	,163		6,182	,000
1 Sistem Kerja	,731	,044	,794	16,714	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

**Tabel 2. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,732 <sup>a</sup>	,536	,533	,43473

a. Predictors: (Constant), Sistem Kerja

Dari output SPSS tersebut dapat dibuat garis persamaan linier sebagai berikut:  $Z = 0,794x$  maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi sistem kerja (X) bernilai positif (0,794) dan signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,001$ ) artinya semakin baik sistem kerja, maka akan semakin meningkatkan kinerja perguruan tinggi. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,723 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.533 dapat dikatakan bahwa sistem kerja kinerja tinggi dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi sebesar 53,3 %



sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain seperti tersedianya fasilitas yang lengkap dan nyaman, tingginya kompensasi dan lain-lain yang mempengaruhi kinerja perguruan tinggi.

Adapun besarnya pengaruh kinerja perguruan tinggi terhadap kepercayaan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4.

**Tabel 3. Pengaruh kinerja perguruan tinggi terhadap kepercayaan mahasiswa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,286	,223		1,279	,203
Kinerja	,917	,060	,768	15,352	,000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Mahasiswa

**Tabel 4. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 <sup>a</sup>	,590	,587	,40860

a. Predictors: (Constant), Kinerja

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kinerja perguruan tinggi berpengaruh positif (0,768) dan signifikan yaitu 0,000 ( $p < 0,01$ ) yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja Universitas Syiah Kuala maka akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas Syiah Kuala. Tabel nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.768 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.587 menunjukkan bahwa kinerja perguruan tinggi yang baik akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebesar 58.7 % sedangkan sisanya 32.3% ditentukan oleh faktor lain yang ikut mempengaruhi kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Secara ringkas deskripsi data penelitian ini disajikan dalam bentuk nilai rata-rata (mean), tingkat penyebaran data (Std. Deviasi). Sistem kerja kinerja tinggi memiliki mean sebesar 3.65, kinerja perguruan tinggi memiliki mean sebesar 3.70 dan kepercayaan mahasiswa memiliki mean sebesar 3.68 dari ketiga nilai mean ini dapat disimpulkan bahwa variable kinerja perguruan tinggi memiliki nilai rata-rata tertinggi.





## Kesimpulan

Kinerja Perguruan Tinggi adalah indikator utama keberhasilan sebuah perguruan tinggi sehingga harus mendapat perhatian yang serius dari pimpinan dan pengelola perguruan tinggi. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja adalah dengan mengaplikasikan sistem kerja kinerja tinggi yang mendorong karyawan untuk terlibat aktif dan memiliki komitmen tinggi dalam mencapai tujuan organisasi. Di samping itu, mahasiswa menjadi stakeholder terpenting bagi perguruan tinggi dan kepercayaan mahasiswa dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja perguruan tinggi secara terus-menerus. Dari hasil analisis regresi diketahui bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem kerja dan kinerja perguruan tinggi yang artinya semakin baik sistem kerja, maka akan semakin meningkatkan kinerja perguruan tinggi. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja perguruan tinggi dan kepercayaan mahasiswa yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja Universitas Syiah Kuala maka akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas Syiah Kuala.

Sistem kerja kinerja tinggi dipercaya dapat meningkatkan kinerja Universitas Syiah Kuala seperti yang disarankan oleh studi kepustakaan pada penelitian ini. Sistem kerja kinerja tinggi melibatkan karyawan dan seluruh stakeholder untuk ikut berpartisipasi langsung dalam setiap kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh organisasi. Selain itu karyawan juga harus diberikan kebebasan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang paling efektif dan efisien sehingga tidak kaku dan lambat dalam penyelesaiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreas B. Eisengerich, and Simon J. Bell, 2005. *Educating Customers: Its Impact On Consumer Trust And Implications For Management Consulting*, This paper was presented at the Academy of Management Annual Meeting.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bashir, M. at.all.2012. *The Effect of Perception of Existence of High Performance Works System on Employee's Organizational Commitment: A Test of Social Exchange Relationship and Contingency Perspective to Implement High Performance Works System in Universities of China and Pakistan*. Asian Social Science 87, Vol. 1, No. 1, World Science Publisher, United States.
- Bayat, R.F. (2011). *Impact on the Productivity of Human Resources Management, Performance Evaluation*. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12): 1629-1635.
- Bohlander, G., & Snell, S. A.2012. *Managing Human Resources*, 15th Edition. Mason, Ohio: South-Western College Publication.
- Cooper, Donald R. And Pamela S, Schindler (2006). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill Irwin.



- Dessler, Gary (2005). *Human Resource Management*. 10th Edition, Pearson Prentice Hall. Upper Saddle River, New Jersey, 07458
- Egan, Jhon, (2008). *Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing*, England; Pearson Educational Limited.
- Ghosh, A.K. Whipple, M.W and Bryan, G.A. (2001) *Student Trust and Its Antecedents in Higher Education*. The Journal of Higher Education. Vol. 72, No. 3 (May - Jun., 2001), pp. 322-340.
- Hair F. Joseph, Black C. William, Babin J. Barry, Anderson E. Ralp (2010); *Multivariate Data Analysis, A Global Prespective*, Pearson, New York.
- Hegan, S. 2006. *Employees' Responses to High Performance Work Systems: Assessing High Performance Works System Effectiveness*.
- Karpagam, U.P.L & P. Suganthi.L. 2010. *A Strategi Framework for Managing Higher Education Institutions*. Advances in Management, Vol.3 (10).
- Kooij, D.T.A.M., Guest, D.E., Clinton, M., Knight, T., Jansen, P.G.W. AND Dikkers, J.S.E. (2013) 'How the impact of HR practices on employee well-being and performance changes with age'. *Human Resource Management Journal* 23: 1, 18-35.
- Lertxundi, A. & Landeta, J. 2011. *The Moderating Effect of Cultural Context in the Relation between High Performance Works System and Performance: An Exploratory Study in Spanish Multinational Companies*.
- Malhotra. (2003). *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nadler, D., Tushman, M., & Nadler, M. B. 1997. *Competing by Design: The Power of Organizational Architecture*. New York: Oxford University Press.
- Ramsay, H., Scholarios, D. & Harley, B. 2000. *Employees and High-Performance Work Systems: Testing inside the Black Box*. *British Journal of Industrial Relations*, 38, 501-531.
- Sekaran, U. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* edisi ke empat terjemahan. In U. Sekaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* edisi empat terjemahan (p. 158). Jakarta: Salemba Empat.
- Solomon C. Robert, Fernando Flores, 2003. *Building Trust in Business*, Prentice Hall.
- Wu, P. C. & Chaturvedi, S. 2009. *The Role of Procedural Justice and Power Distance in the Relationship between High Performance Work Systems and Employee Attitudes: A Multilevel Perspective*. *Journal of Management*, 35, 1228-1247.